

4° LEZIONE: 20 OTTOBRE 2025

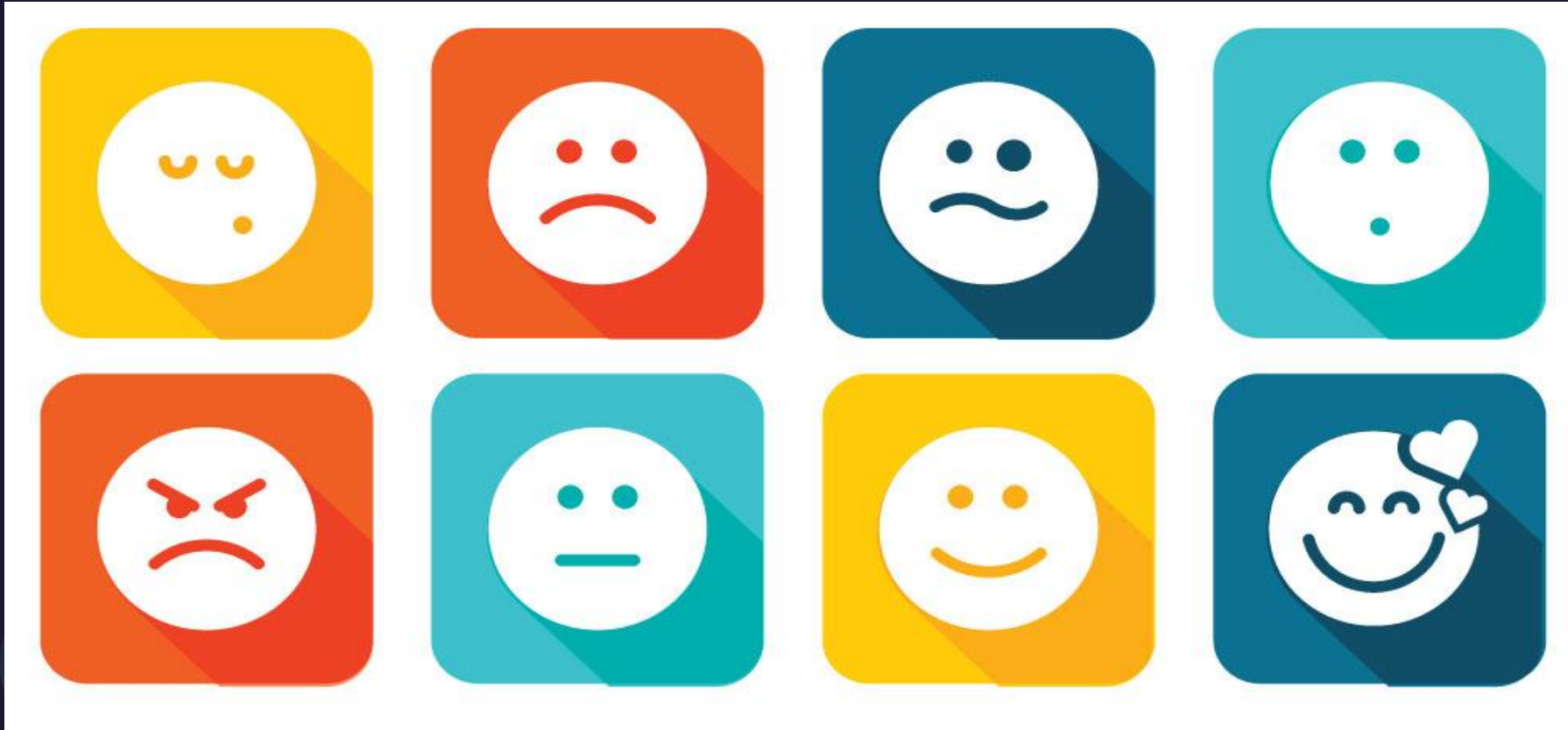
Le emozioni nel Servizio Sociale



Esistono, ci servono, come fare per riconoscerle?

Cosa è un'emozione...

video sulle emozioni



Definizione di un'emozione

E' una reazione affettiva intensa con insorgenza acuta e di breve durata determinata da uno stimolo ambientale. (Galimberti, 2018).

E' uno stato psico-fisico che si attiva in modo soggettivo e spontaneo e può nascere da un qualunque stimolo proveniente dal mondo esterno o dall'interno della persona. Le caratteristiche dell'emozione:

- Rapidità nel loro apparire;
- Temporaneità;
- Involontarietà;
- Essere frutto di automatismi esterni ai processi razionali.

Quali sono le emozioni?

Rabbia, paura, disgusto, tristezza e gioia.

Vergogna, sorpresa e imbarazzo.



Cosa è allora un'emozione?

L'emozione è quindi uno stato psicofisico che si attiva in modo soggettivo e spontaneo e può nascere da un qualunque stimolo proveniente dal mondo esterno o dall'interno della persona. Questa definizione introduce i due fattori principali che caratterizzano l'emozione: i comportamenti e i sentimenti; per questo molti autori nel corso degli anni si sono chiesti se l'emozione sia ciò che solamente si prova oppure ciò che concretamente si fa. Per comprendere a pieno che cos'è un'emozione è importante identificare più dettagliatamente le diverse componenti che concorrono a formare la risposta emotiva totale e completa. Innanzitutto si tratta di una risposta fisiologica, in quanto si attivano i sistemi nervoso autonomo, endocrino e immunitario, che producono risposte fisiologiche caratteristiche come l'alterazione del battito cardiaco, della frequenza respiratoria, della pressione sanguigna e della temperatura corporea, successivamente una risposta tonico-posturale, che consiste nella tensione o nel rilassamento del corpo nel suo complesso, una risposta motorio-strumentale, che comprende sia le azioni vere e proprie che la preparazione ad attuarle, in seguito una risposta motorio-espressiva, quindi tutto ciò che comprende la mimica facciale, i gesti e i suoni con la voce e infine la risposta linguistico-espressiva, che consiste in tutte le forme e i contenuti del discorso. A questi aspetti si aggiunge poi l'esperienza soggettiva, cioè il vissuto di ognuno, che non può essere descritto se non rimandando a ciò che ciascuno di noi prova quando è felice, triste, arrabbiato, spaventato ecc. Il vissuto è dato dalla percezione dello stato interno, a cui contribuiscono la percezione degli effetti dell'attivazione fisiologica, dei movimenti espressivi e del tono posturale (LeDoux, 2003).

Le emozioni nel Servizio Sociale: da ostacolo a risorsa!

- Le emozioni sono state spesso descritte come un ostacolo a un efficace servizio sociale. Un atteggiamento distaccato nei confronti degli utenti è considerato da molti come una dote fondamentale di un «buon assistente sociale». Questa idea semplifica una realtà complessa in cui empatia, intuizione, creatività e altre componenti non razionali appaiono ingredienti chiave di molti interventi di successo. Nonostante ciò molti considerano ancora le loro emozioni come una fonte di vergogna. Bisogna quindi iniziare a pensare le emozioni in un modo diverso ritenendole un elemento di arricchimento e rafforzamento della professionalità degli a.s.. La complessità della relazione di aiuto e il tipo di coinvolgimento personale che questo richiede rendono frequente la presenza di emozioni particolarmente «difficili» per qualità ed intensità. Spesso l'a.s. non vorrebbe fare i conti con questi vissuti, in quanto ritenuti d'ostacolo nell'aiutare gli altri. Le emozioni degli a.s. condizionano in maniera rilevante il lavoro nei servizi e vanno «ascoltate» invece che ignorate per migliorare la qualità degli interventi. Nel far questo è importante saper accogliere con gentilezza e rispetto ciò che si prova e riconoscere, anche insieme agli altri, che le emozioni fanno parte della natura umana e che siamo tutti «sulla stessa barca». Quindi nel Servizio Sociale si può parlare di emozioni e soprattutto si deve comprendere che queste hanno molto da insegnare agli a.s., poiché senza consapevolezza delle proprie emozioni, gli a.s. non possono impegnarsi in modo significativo in relazioni empatiche con le persone con cui e per cui lavorano e come abbiamo già visto le relazioni e l'empatia sono alla base del lavoro dell'a.s..

L'intelligenza emotiva

L'intelligenza emotiva viene definita come la capacità di comprendere, utilizzare e gestire le proprie emozioni in modi positivi con lo scopo di alleviare lo stress, comunicare in modo efficace, entrare in empatia con gli altri, superare le sfide e disinnescare i conflitti della quotidianità. I sentimenti, le passioni e i desideri sono per gli esseri umani delle guide importantissime, alla cui influenza sulle vicende umane la nostra specie deve in gran parte la propria esistenza e la propria evoluzione (Goleman, 2011).

È però importante imparare a gestire questi aspetti in modo tale che non prendano il sopravvento su tutto il resto, soprattutto nelle situazioni di ansia e stress. Nel cercare di comprendere come mai l'evoluzione abbia conferito all'emozione un ruolo tanto fondamentale nella psiche umana, è necessario considerare come le emozioni predispongano all'azione in un determinato modo e ciascuna di esse orienta in una direzione piuttosto che in un'altra per superare le sfide della vita (Goleman, 2011).

Le emozioni accompagnano i processi decisionali anche attraverso i ricordi che, se sono dolorosi, ci portano a evitare ciò che li ha generati, mentre avviene il contrario in caso di ricordi piacevoli. L'armonia tra la sfera emozionale e quella razionale è la caratteristica fondamentale dell'intelligenza emotiva.

ATLANTE DELLE EMOZIONI (EKMAN, 2016)

Lo psicologo Paul Ekman ha distinto le diverse tipologie di emozioni, parlando dell'atlante delle emozioni. Secondo uno studio svolto da Ekman le emozioni di base sono cinque: rabbia, paura, disgusto, tristezza e felicità.

Di seguito vengono riportate le cinque emozioni descritte da Ekman nel lavoro quotidiano della professione di assistente sociale.

Video sull'alfabetizzazione emozionale – Ri-conoscere le emozioni.



LA RABBIA

LA RABBIA, SPESSO CONSEGUENTE AL SENTIRSI IMPOTENTI, SI MANIFESTA CON AZIONI E PAROLE CHE POSSONO ANCHE AVERE UN CERTO GRADO DI VIOLENZA VERBALE O FISICA. E' COME SE LA RABBIA VOLESSE ABBATTERE UN OSTACOLO, FISICO E NON, PERCEPITO DAVANTI A SE'. I RAPPORTI CON I COLLEGHI, DIRIGENTE, ORGANIZZAZIONE DI APPARTENENZA NEL SUO COMPLESSO, MA ANCHE CON LE PERSONE UTENTI, SONO SPESSO FONTE DI ARRABBIATURE PER GLI A.S.. RISTRUTTURAZIONI ORGANIZZATIVE, MANCANZA DI RISORSE, GUIDA E SUPPORTO INADEGUATI, DISCONOSCIMENTO DEL RUOLO, SFIDUCIA ESPRESSA DA DIRIGENTI O COLLEGHI, CONFLITTI INTER-PROFESSIONALI SONO CIRCOSTANZE CHE POSSONO GENERARE RABBIA NEGLI ASSISTENTI SOCIALI AL PARI DI COMPORTAMENTI RITENUTI LESIVI DEL PROCESSO DI AIUTO E ATTUATI DALLE PERSONE-UTENTI.

«Rabbia. Anziana al freddo per mancato pagamento bolletta. Servizio senza risorse, mi attivo con il volontariato e risolvo. Rimane sensazione di rabbia e impotenza. Mi insegna a lavorare sulla prevenzione.»

LA PAURA

LA PAURA E' UN'EMOZIONE PRIMARIA DI DIFESA, PROVOCATA DA UNA SITUAZIONE DI PERICOLO CHE PUO' ESSERE REALE, ANTICIPATA DALLA PREVISIONE, EVOCATA DAL RICORDO O PRODOTTA DALLA FANTASIA. LA PAURA VIENE SUSCITATA DALLA PERCEZIONE DI UNA MINACCIA ALLA NOSTRA SICUREZZA O AL NOSTRO BENESSERE PSICO-FISICO. NEGLI ASSISTENTI SOCIALI C'E' LA PAURA DI SBAGLIARE O DI NON SVOLGERE UN INTERVENTO ADEGUATO ALLA SITUAZIONE, RICEVENDO UN GIUDIZIO NEGATIVO DALLE PERSONE UTENTI, OPPURE PIU' SPESSO VI E' IL TIMORE PER LA PROPRIA INCOLUMITA' (E TALVOTA ANCHE QUELLA DEI PROPRI CARI, AD ES. MINACCE ALLA PERSONA E ALLA PROPRIA FAMIGLIA) DI FRONTE A CONTESTI DI INTERVENTO VIOLENTI, SOPRATTUTTO NELL'AMBITO DELLA PROTEZIONE MINORILE.

«ALLONTANAMENTO MINORE, AGGRESSIONE FISICA E VERBALE. PAURA PER LA MIA VITA. VERGOGNA DI ESSERE RICONOSCIUTA COME LADRA DI BAMBINI. PERCORSO DI CRESCITA. RITORNARE A LAVORARE CON PIU' CONSAPEVOLEZZA.»

LA TRISTEZZA

SECONDO EKMAN, LA TRISTEZZA E' UNA RISPOSTA A UNA QUALCHE FORMA DI PERDITA SUBITA, PERMETTE DI PRENDERE UNA PAUSA E MOSTRARE AGLI ALTRI LA NECESSITA' DI RICEVERE SUPPORTO. LA TRISTEZZA E' PROVOCATA DA QUALCHE DOLORE O DISPIACERE. GLI A.S. SPESSO SI RATTRISTANO DI FRONTE ALLA MORTE DI UNA PERSONA-UTENTE, ALLE CONDIZIONI O AL PEGGIORAMENTO DELLE STESSE DI CHI E' PARTICOLARMENTE FRAGILE, AD ESEMPIO MINORI, MALATI TERMINALI, SENZA FISSA DIMORA, O AL FALLIMENTO DI UN INTERVENTO DI AIUTO E ALLA CONSEGUENTE SENSAZIONE DI IMPOTENZA: «NOI A.S. NON SIAMO SUPEREROI E NON ABBIAMO LA BACCHETTA MAGICA». PUO' PORTARE ALLA TRISTEZZA IL SENSO DI SOLITUDINE PROVATO SUL LAVORO E I MESSAGGI DI SQUALIFICA INVIATI DAL PROPRIO ENTE DI APPARTENENZA. IL RICONOSCIMENTO DI QUESTA EMOZIONE HA PERMESSO DI ACCOGLIERE ED ELABORARE LA SOFFERENZA IN ESSA INCORPORATA, GIUNGENDO AD UNA MAGGIORE COMPrensIONE DI SE' ED A UN SUPERIORE GRADO DI EMPATIA CON L'ALTRO. FARE IL POSSIBILE E RICONOSCERE IL LIMITE CONNESSO AL NOSTRO LAVORO, SENSO DI IMPOTENZA E FRUSTRAZIONE. IL TOCCARE I LIMITI POSTI AGLI INTERVENTI DI SERVIZIO SOCIALE E ALLA LORO REALE POSSIBILITA' DI AVERE SUCCESSO PORTA TRISTEZZA E INTERROGATIVI NEGLI OPERATORI, A VOLTE EMERGE IL RICONOSCIMENTO DEL FALLIMENTO DEL PROPRIO LAVORO E ANCHE IL SENSO DI COLPA. COME SI ESCE DA TUTTO QUESTO? CI SI ASCOLTA, SI PRENDE TEMPO, SI ASCOLTANO LE EMOZIONI E IL SENSO DI SOLITUDINE, STANCHEZZA, FATICA, CI SI FERMA, SI METTE IN ORDINE E SI DA' LA PRIORITA' AL LAVORO, CI SI CONFRONTA E SI ESPRIME IL NOSTRO SENTIRE.

«BAMBINA CON STORIA DIFFICILE, LASCIATA ANCHE DA FAMIGLIA AFFIDATARIA. FATICA NELLA COMUNICAZIONE DEL CAMBIO FAMIGLIA. NECESSITA' ANCHE DI PREPARARSI DI PIU' EMOTIVAMENTE.» BAMBINI IN AFFIDO POI FALLITI, CHI LO DICE AL BAMBINO?

LA GIOIA

LA GIOIA SEMBRA QUASI UNA SORTA DI COMPENSAZIONE ALLE EMOZIONI DESCRITTE FINORA. NON SI PUO' PROVARE GIOIA SE NON SI RISCHIA DI PROVARE L'EMOZIONE CONTRARIA. DEFINIZIONE DI GIOIA: SENSAZIONE DI PIACERE DIFFUSO SUSCITATA DALL'APPAGAMENTO DI UN DESIDERIO, DALLA PREVISIONE DI UNA CONDIZIONE FUTURA POSITIVA. I MOTIVI DI GIOIA PIU' FREQUENTI PER L'A.S. POSSONO ESSERE: IL SUCCESSO DI UN INTERVENTO PROFESSIONALE, SOPRATTUTTO DI FRONTE AD UNA SITUAZIONE DIFFICILE, IL RICEVERE MANIFESTAZIONI DI APPREZZAMENTI E GRATITUDINE DA PARTE DELLE PERSONE-UTENTI, LA CONDIVISIONE DI EMOZIONI LIETE DI QUESTI ULTIMI E IL TROVARE CONFERMA DELLE PROPRIE CAPACITA' PROFESSIONALI NELLA CONCLUSIONE POSITIVA DEGLI INTERVENTI MESSI IN ATTO. QUANDO SI PERCEPISCE DI AVERE ASCOLTATO CON ATTEGGIAMENTO NON GIUDICANTE, DI ACCETTAZIONE E DI COMPrensione EMPATICA E CIO' VIENE RESTITUITO DAGLI INTERLOCUTORI STESSI; QUANDO, NEL TEMPO, SI SONO RIUSCITI A REALIZZARE INTERVENTI EFFICACI E PERSONALIZZATI, UTILI A RISPONDERE A UN REALE BISOGNO, A RIDURRE UNO STATO DI MALESSERE E DI DISAGIO, FAVORENDO UN PROCESSO DI CAMBIAMENTO; QUANDO LA PERSONA RINGRAZIA E SI AVVERTE CHE LO FA CON SINCERA CONVINZIONE; QUANDO CI SI E' CONFRONTATI CON UN LIMITE CHE SEMBRAVA INVALIDICABILE E POI SI E' RIUSCITI A TRASFORMARE QUEL SENSO DI IMPOTENZA, DI RABBIA O FRUSTRAZIONE, IN OPPORTUNITA', IN SCOPERTA DI POSSIBILI DIVERSE SOLUZIONI O RISORSE; QUANDO UN PROGETTO, ELABORATO E CONDIVISO CON ALTRI OPERATORI, SI AVVICINA ALL'OBIETTIVO ATTRAVERSO UNO SCAMBIO RECIPROCO DI INFORMAZIONI E VALUTAZIONI; QUANDO SI RIESCE A REALIZZARE UN CAMBIAMENTO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE IN CUI SI OPERA VOLTO A MIGLIORARE LA CONDIZIONE DI CHI SVOLGE IL PROPRIO MANDATO PROFESSIONALE TUTTO CIO' E' FONTE DI GIOIA. LA GRATITUDINE DICHIARATA DALLA PERSONA E DAI SUOI FAMILIARI PORTA A UNA GIOIA DI UN'INTENSITA' PARTICOLARE.

LAVORO DI GRUPPO:

DIVIDERSI IN 5 GRUPPI

- DEFINIRE L'EMOZIONE CHE E' STATA ASSEGNATA AL GRUPPO, SCRIVERE SUL FOGLIO;
- CREARE UNA SCENA O RAPPRESENTAZIONE TEATRALE O INVENTARSI ALTRI MODI PER DESCRIVERE L'EMOZIONE ASSEGNATA SENZA DIRE QUALE EMOZIONE E' !
- CONDIVISIONE DEI LAVORI IN PLENARIA;

TEMPO A DISPOSIZIONE: 30 MINUTI.



IL RUOLO DELLE EMOZIONI NEL LAVORO DELL'A.S.

È quindi importante ricordare che il Servizio Sociale è essenzialmente una professione relazionale, che si basa sul rapporto con l'altro e quindi inevitabilmente coinvolge le emozioni nel processo di presa in carico, nello svolgimento del progetto, nella conclusione e in tutti gli aspetti che le differenti fasi comportano e ogni operatore può vivere questo processo in maniera differente. Pertanto, è fondamentale riflettere e chiedersi come gli assistenti sociali stessi riconoscono e gestiscono le proprie emozioni nella professione; il ruolo che le emozioni hanno nel Servizio Sociale è infatti sicuramente ben definito, ma manca ancora chiarezza su come queste emozioni possono essere gestite in maniera efficace da tutti gli operatori (O' Connor, 2019). Le emozioni hanno quindi un ruolo centrale nel lavoro sociale, anche se spesso rappresentano una tensione per gli operatori in quanto si tende ad analizzare l'impatto che le emozioni negative, come la paura, la vergogna, l'orgoglio e l'ansia, hanno nel lavoro sociale, trascurando invece quelle positive, come gioia, affetto o speranza, che sono comunque presenti all'interno del processo di aiuto (O' Connor, 2019). Risulta necessario prendere in considerazione tutti i tipi di emozione provati e investire sulle capacità degli operatori di saperle riconoscere e gestire al meglio, in quanto la pratica professionale dell'assistente sociale può essere arricchita e migliorata dall'ascolto consapevole e riflessivo delle proprie emozioni; infatti, un buon lavoro professionale non è caratterizzato dalla repressione della dimensione emotiva, bensì da empatia e ascolto dell'altro (Sicora, 2021).

L'assistente sociale riflessivo

Riflettere sulla pratica giornaliera è un elemento essenziale nella costruzione di un assistente sociale riflessivo, ovvero di un professionista capace di rinnovare e irrobustire costantemente le proprie capacità di comprendere situazioni complesse e di agire su di esse (Sicora, 2005; Fazzi, 2015).

Si impara dal riflettere su quella determinata esperienza, ma non basta che le cose accadano per imparare da esse; è necessario porre attenzione a ciò che è avvenuto fuori e dentro di noi: da una parte, i fatti oggettivi e, dall'altra parte, quell'insieme complesso di pensieri, intuizioni, sensazioni e suggestioni emotive di vario genere. La riflessione sulle proprie emozioni contribuisce in modo significativo al benessere degli assistenti sociali e alla qualità dei loro interventi.

La riflessione e la pratica riflessiva possono essere considerate a tre livelli: personale (individuale), diadico (in coppia) e con una molteplicità di persone come nei gruppi e nelle organizzazioni. Innanzitutto, tutti hanno bisogno di avere del tempo per riflettere da soli per gestire la pressione, promuovere la consapevolezza di sé, coltivare la libertà di pensiero, avere una visione complessiva su dove collocare obiettivi, attività e risultati della pratica quotidiana e avere chiarezza e concentrazione. Riflettere da soli è importante, ma anche confrontarsi con un'altra persona è fondamentale per riuscire a comprendere il proprio punto di vista in maniera più chiara e oggettiva; un altro soggetto infatti può offrire delle prospettive esterne per estendere la capacità di riflessione dell'altra persona. Lo stesso può essere applicato quando ci si confronta con più persone, in quanto anche più punti di vista esterni possono aiutare la riflessione, come ad esempio discutere i casi nelle équipe multidisciplinari, infatti, i feedback dei colleghi portano le persone ad arricchire notevolmente il livello di apprendimento, anche quanto si riflette sulle proprie emozioni (Sicora, 2021).

Come considerare le emozioni nel nostro lavoro

Nelle professioni di aiuto le emozioni sono spesso considerate un'interferenza nociva e non professionale piuttosto che un'opportunità per sostenere meglio le persone che si rivolgono ai servizi. Il coinvolgimento emotivo è una costante di questi ambiti e viene più spesso contrastato che ascoltato. Gli operatori devono aver cura della «loro vita emotiva» nel lavoro, dove il sentire rimane spesso trattenuto, inascoltato, si finge di credere che essere professionali significhi tenere a bada le proprie emozioni, non lasciarle trasparire. L'esistenza di emozioni e sentimenti è connessa alla relazione di aiuto e per questo è necessario affrontarli e trattarli, quindi assumerli e riconoscerli. Il manifestare le proprie emozioni per un a.s. viene ancora oggi visto come un segno di debolezza o di fragilità che potrebbe minare la capacità di intervento efficace per risolvere la situazione di difficoltà o di malessere. Spesso durante la discussione dei casi si parla di «gestire le emozioni» piuttosto che di «riflettere sulle emozioni dell'operatore» (PRATICA RIFLESSIVA).

Il riconoscimento della dimensione emotiva come necessaria nella relazione di aiuto è parte integrante della tradizione del pensiero del servizio sociale.

Domande per riflettere insieme



SE PENSATE ALLA VOSTRA VITA, QUALE E' L'EMOZIONE PREVALENTE?

Cosa ne pensate voi di questo?

Quali esperienze personali potreste raccontare?



Strumenti per riflettere e imparare dalle proprie emozioni nei servizi sociali

Nel servizio sociale le emozioni hanno un ruolo importante nelle attività comunicative e relazionali, sia con l'utenza che con i colleghi. È importante ricordare che il servizio sociale è essenzialmente una professione relazionale che si basa sul rapporto con l'altro e coinvolge le emozioni. La relazione tra emozioni e processi decisionali è necessaria. Tale relazione nel servizio sociale sarebbe frutto di un processo circolare che, a partire dall'identificazione degli obiettivi da perseguire nella pratica, condurrebbe, dopo aver intrapreso le prime azioni, alla percezione di un'emozione positiva o negativa a seconda del grado di raggiungimento dei traguardi desiderati. Da ciò conseguirebbe la scelta degli ulteriori passi da fare. Se si riconosce che le emozioni sono molto legate ai processi decisionali nel s.s. possiamo dare valore agli elementi emotivi della pratica degli a.s.. (Ingram, 2013). La capacità di gestire efficacemente le emozioni e di riconoscerle spesso in contesti complessi è centrale non solo nel lavoro dell'a.s., ma anche nella loro formazione.

Un professionista maturo dà ascolto alle sue emozioni per migliorare la sua capacità di riflettere e imparare dall'esperienza creando così armonia ed equilibrio tra benessere personale e qualità delle relazioni di aiuto instaurate con chi si rivolge ai servizi.

Pertanto saper riconoscere, utilizzare e gestire le proprie emozioni è parte integrante della qualità del lavoro professionale. La riflessione sulle proprie emozioni, in un'ottica di intelligenza emotiva, contribuisce in maniera significativa al benessere degli assistenti sociali e alla qualità dei loro interventi professionali. Il riuscire a dare un significato all'essere assistenti sociali nell'ambito del progetto della propria vita attraverso il riconoscimento che aiutare gli altri è qualcosa di bello e che il servizio sociale è la professione adatta a noi, il trovare un significato più profondo alla propria vita nell'ambito lavorativo, gestendo adeguatamente le nostre aspettative, sapendo apprezzare le piccole cose, imparando continuamente qualcosa di nuovo, incrementando nel tempo la fiducia in sé stessi e nelle proprie capacità, crescendo personalmente e professionalmente, attraverso l'esperienza accumulata nel tempo... tutto questo ci fa crescere come professionisti e come persone!

Le emozioni negli studenti di servizio sociale

Il tirocinio è un'esperienza di apprendimento della pratica. In tale processo di apprendimento il tirocinante può sperimentare l'azione professionale con tutte le implicazioni emotive che questo comporta.

Nell'ambito del tirocinio è centrale la qualità della relazione tra gli studenti e i loro supervisori, tutor, docenti. Portare la sfera emotiva alla luce del sole non significa limitarsi a porre domande del tipo «come ti sei sentito?», ma il camminare insieme in un percorso di esplorazione, accettazione e riconoscimento delle emozioni e del complesso intreccio di situazioni che le suscitano. Da ciò deriva l'importanza dell'opera di accompagnamento da parte del supervisore che dovrà accogliere in un'ottica accogliente le emozioni dello studente. I supervisori, i tutor e docenti sono figure che possono impattare in maniera significativa sulla vita emotiva degli studenti. La formazione al servizio sociale si occupa di persone all'interno dei loro ambienti di vita e dovrebbe prestare particolare attenzione alla costruzione consapevole di relazioni di aiuto al fine di costruire e formare professionisti pronti a svolgere un lavoro emotivamente impegnativo. Professionisti riflessivi e competenti. E' importante parlare di emozioni già all'università e soprattutto in riferimento all'esperienza del tirocinio. Si deve insegnare agli studenti di essere in grado di accogliere l'altro, lavorando prima di tutto su sé stessi (prima di poter pensare di lavorare bene con gli altri). Qui i fallimenti e le emozioni difficili al pari dei momenti di gioia e successo dovrebbero essere oggetto di costante attenzione e riflessione. Sentimenti più diffusi tra gli studenti durante il tirocinio: senso di inadeguatezza, voglia di scappare, rabbia, scaturita da un difficile rapporto col supervisore, sensazione di abbandono, eccessiva enfasi su errori commessi, interventi inadeguati del supervisore, forte pressione emotiva degli studenti.

Domande: cosa potrebbe fare l'università per aiutarvi a comprendere le implicazioni emotive della vostra esperienza di tirocinio? Come vi immaginate o vi aspettate il rapporto con il vostro supervisore?

Quali strumenti per gli operatori ?



Per concludere...un ascolto consapevole, gentile e condiviso delle proprie emozioni può rappresentare lo stimolo per migliorare la qualità degli interventi a supporto delle persone-utenti conservando e aumentando la passione per il proprio lavoro.

Il ruolo e il significato delle emozioni, infatti, influenzano sia il rapporto con l'utente che il professionista stesso e per questo le emozioni vengono considerate come un aspetto relazionale dinamico. Spesso gli operatori riscontrano delle difficoltà a non "portarsi il lavoro a casa" in quanto le situazioni di cui si occupano sono estremamente delicate e complesse e spesso si tende ad empatizzare troppo con la situazione della persona (O' Connor, 2019). È quindi necessario individuare una serie di strumenti che permettano loro di gestire meglio il coinvolgimento emotivo provato e in qualche modo di esternare le emozioni che sentono a proposito di un determinato caso. Attraverso gli strumenti di seguito indicati, gli operatori possono trovare un sostegno e un supporto, anche al fine di migliorare la loro capacità lavorativa e il loro benessere emotivo, nel contesto lavorativo e privato personale.

Gli strumenti individuati sono:

- La cura di sé e la promozione del proprio benessere personale;
- Formazione continua degli a.s.;
- Supervisione professionale: individuale e di gruppo;
- Confronto continuo con i colleghi e con la propria organizzazione o ente di appartenenza.

Emozioni

nel servizio sociale

Strumenti per riflettere e agire



CONDIVISIONE DI GRUPPO:

?

- DIVIDERSI IN 5 GRUPPI E DISCUTERE DEI CASI ASSEGNATI CHE CORRISPONDONO AD UN'EMOZIONE!
- DISCUTIAMO E CONFRONTIAMOCI INSIEME!
 - CONDIVISIONE IN PLENARIA.



CONSIDERAZIONI FINALI E SPUNTI DI RIFLESSIONE

- UN ASCOLTO CONSAPEVOLE E GENTILE DELLE PROPRIE EMOZIONI;
- DARE ATTENZIONE ALLE ESPERIENZE DI VITA DI GIOIA E DI SODDISFAZIONE;

QUANTO RIUSCITE AD ASCOLTARVI NELLA VOSTRA VITA? RIUSCITE A DARE VOCE AL VOSTRO SENTIRE?

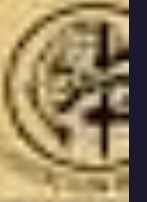
QUANDO VI SIETE ASCOLTATI/E L'ULTIMA VOLTA?

QUANTO ASCOLTATE LE VOSTRE EMOZIONI? COSA VI IMPEDISCE DI FARLO? E COSA VI AIUTA A FARLO?

QUANTO RIUSCITE A CONDIVIDERE QUESTE RIFLESSIONI CON ALTRE PERSONE?

COME POSSO RIFLETTERE INSIEME ALLE ALTRE PERSONE (PARENTI O AMICI) SULLE EMOZIONI NELLA VITA QUOTIDIANA? POSSO TROVARE DEGLI SPAZI PER FARLO? PENSATE SAREBBE IMPORTANTE RIUSCIRE A TROVARE LO SPAZIO? QUALI BENEFICI AVRETE SECONDO VOI?

Grazie per l'attenzione



Prof.ssa Michela Giammatteo

michela.giammatteo@unimc.it

